

〔問い合わせ先〕  
和歌山市手平2丁目1-2 県民交流プラザビッグ愛8階  
和歌山県消費生活センター 担当 野間, 石井 TEL073-433-1551

## 平成22年度上半期 県消費生活センターにおける消費者相談の概要

- 1 アダルト・出会い系サイト等のウェブサイトに関する相談件数が前年度と同じく最多
- 2 「給湯システム」に関する相談件数が前年に比べ大きく増加
- 3 高齢者層（60歳以上）の相談割合が年々高まる傾向
- 4 高齢者からの相談の特徴としては高額な屋根修理工事や未公開株・社債に関するものが目立つ

【※ 以下のデータは、すべて各年度の上半期(4月～9月)分です。】

### 1 消費者相談受付状況

平成22年度上半期に県消費生活センターに寄せられた消費者の相談件数は前年度同期より64件減少の2,902件(前年度比0.98)となり、ほぼ横ばいとなっています。(図1)

しかし、消費者をだます手口は、より巧妙化・悪質化しており、引き続き注意が必要です。

図1 消費者相談件数の推移

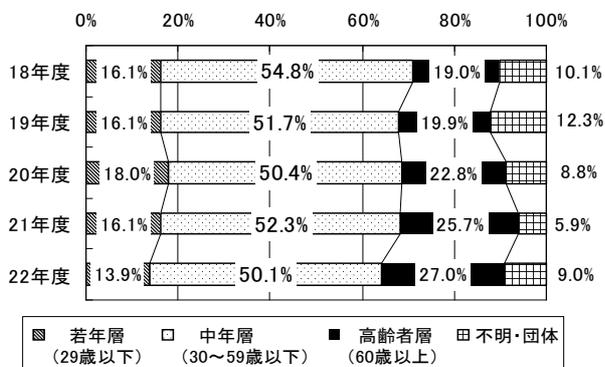


### 2 苦情相談における相談者の状況

平成22年度上半期における相談数2,902件のうち、苦情相談件数は2,567件となっています。

年代層別の相談割合は、高齢者からの相談が年々増える傾向にあります。

図2 年代層による構成率の推移



### 3 苦情相談の内容

苦情相談の主な内容は以下のとおりです。

表1 苦情相談内容10位

順位	商品・サービス分類	平成22年度	平成21年度	前年度との比較		具体的な商品・サービスの内容
				増減数	前年度比	
1	ウェブサイト関連	530	579	-49	0.92	ワンクリック詐欺による不当請求など
2	フリーローン・消費者金融	110	168	-58	0.65	消費者ローン、カードローン、ヤミ金融など
3	工事・建築	100	85	15	1.18	家屋のリフォームや屋根工事など
4	不動産貸借	77	80	-3	0.96	賃貸マンションの退去時のトラブルなど
5	ハガキを使った詐欺行為等	73	148	-75	0.49	うその裁判の予告通知、架空請求ハガキなど
6	給湯システム	59	23	36	2.57	省エネ型電気給湯機などの契約時のトラブルなど
7	自動車	57	37	20	1.54	中古自動車の購入に関するトラブルなど
8	修理サービス	56	29	27	1.93	家電製品、自動車、排水施設など
9	新聞	43	21	22	2.05	購読料の契約・解約時のトラブルなど
10	インターネット接続	41	29	12	1.41	光ケーブル、ADSL等の契約時のトラブル

- 1位「ウェブサイト関連」の相談数(全相談に占める割合は前年度 21.6%→本年度 20.6%)はほぼ横ばい傾向にあり、その内訳はアダルト情報に関するもの 55.7%、出会い系サイトに関するもの 18.7%、携帯メールへの不当請求等 15.6%、その他情報サイト 10.0%などであり、手口としては、ワンクリック詐欺による不当請求などが多く、幅広い年代層からの相談となっています。(主な事例①参照)
- 2位「フリーローン・消費者金融」(6.3%→ 4.3%)は、貸金業規制の法整備による効果で減少している一方で、その内容は深刻な多重債務や自己破産などに関係する相談が約半数の 47.0%となっています。
- 3位「工事・建築」(3.2%→ 3.9%)の内容は新築・増改築に関する相談が 27.5%、屋根工事が 25.5%、塗装工事が 13.7%で、また「工事・建築」相談の半数以上(51.1%)が訪問販売によるものです。(主な事例②参照)
- 4位「不動産貸借」(3.0%→ 3.0%)では賃貸アパートに関する相談が 61 件(79.2%)と最も多く、内容としては、退去時のトラブルがほとんどです。
- 5位「ハガキを使った詐欺行為等」(5.5%→ 2.8%)は前年度より減少していますが、時期や地域が集中し、急に増加することもあり、引き続き注意する必要があります。
- その他「給湯システム」は前年度の 2.6 倍と大幅に増加しており、その販売方法のほとんどは訪問販売(35 件)となっています。(主な事例③参照)

#### 4 年代別の苦情相談内容

年代別の苦情相談は以下のとおりです。(表 2)

表 2 年代別の苦情相談内容

順位	未成年		20歳代		30歳代		40歳代	
	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
1	ウェブサイト関連	86	ウェブサイト関連	84	ウェブサイト関連	137	ウェブサイト関連	101
2	テレビ放送サービス	5	不動産貸借	15	フリーローン・消費者金融	27	フリーローン・消費者金融	32
3	電話音声情報	3	エステティックサービス	12	自動車	17	工事・建築	22
4	学習塾	2	フリーローン・消費者金融	10	不動産貸借	15	自動車	17
5	不動産貸借	2	自動車	6	インターネット接続回線	13	ハガキを使った詐欺行為等	14
6	インターネット接続回線	2	ハガキを使った詐欺行為等	4	工事・建築	12	不動産貸借	13
7	自動二輪車	1	携帯電話	4	新聞	8	給湯システム	10
8	携帯電話サービス	1	テレビ放送サービス	4	給湯システム	7	修理サービス	9
9	携帯電話	1	金融関連サービスその他	3	携帯電話	7	テレビ放送サービス	9
10	他の書籍・印刷物	1	外国語・会話教室	3	ハガキを使った詐欺行為等	6	新築分譲マンション	8
	その他	13	その他	94	その他	177	その他	241
	計	117	計	239	計	426	計	476

順位	50歳代		60歳代		70歳以上		総計	
	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
1	ウェブサイト関連	57	ウェブサイト関連	27	健康食品	20	ウェブサイト関連	530
2	給湯システム	21	工事・建築	22	工事・建築	19	フリーローン・消費者金融	110
3	フリーローン・消費者金融	20	ハガキを使った詐欺行為等	16	防災・防犯用品	15	工事・建築	100
4	工事・建築	16	修理サービス	13	ハガキを使った詐欺行為等	12	不動産貸借	77
5	ハガキを使った詐欺行為等	15	新聞	9	新聞	11	ハガキを使った詐欺行為等	73
6	修理サービス	10	自動車	7	ウェブサイト関連	11	給湯システム	59
7	インターネット接続回線	9	給湯システム	7	給湯システム	11	自動車	57
8	新聞	7	金融関連サービスその他	6	修理サービス	10	修理サービス	56
9	ソーラーシステム	6	未公開株・社債等	6	未公開株・社債等	9	新聞	43
10	自動車	6	固定電話サービス	6	金融関連サービスその他	8	インターネット接続回線	41
	その他	218	その他	225	その他	231	その他	1,421
	計	385	計	344	計	357	総件数	2,567

※ 相談者の年齢不明、または団体からの苦情相談等があるため各年代別の計を合計しても総件数 2,567 と一致しません。

## 5 高齢者(60歳以上)の相談状況

近年、高齢者の相談が全体に占める割合は年々増加し、平成18年度と比較すると約1.4倍となっています。

60歳代で最も多い相談内容は、他の年齢層と同じくウェブサイト関連となっていますが、70歳代以上では「健康食品」が最も多く、両年齢層ともに次に多いのが「工事・建築」となっています。また「未公開株・社債等」の件数も15件ありました。(表2)

特殊販売において件数が多いのは、訪問販売、通信販売、電話勧誘販売の順となっており、訪問販売ではほぼ半分、SF商法(催眠商法、主な事例④参照)ではほとんどが高齢者からの相談となっています。(表3)

表3 販売形態と主な商品・サービス

販売形態	高齢者	全体	高齢者の割合	主な商品・サービス	
店舗購入	217	818	26.5%	修理サービス、不動産賃貸、携帯電話など	
特殊販売	訪問販売	171	369	46.3%	屋根修理や家屋のリフォーム、消火器、省エネ型電気給湯機、未公開株・社債など
	通信販売	107	837	12.8%	アダルト・出会い系サイト、不当はがき、健康食品、海外宝くじなど
	電話勧誘販売	90	239	37.7%	未公開株・社債、健康食品、鮮魚(かに等)、固定電話サービスなど
	連鎖販売(マルチ商法)	9	45	20.0%	健康食品、飲料、磁気治療器具、ふとん類など
	SF商法(催眠商法)	12	14	85.7%	健康食品、ふとん類、放射性岩石など
その他	87	245	35.5%	消費者金融、テレビ放送、金融関連サービスなど	
合計	693	2,567	27.0%		

## 6 苦情相談の主な事例について

よくある相談や特に注意していただきたい事例です。

### ① ワンクリック請求(30歳代・男性)

パソコンで、アダルトサイトに接続した。「無料」とあったので、興味本位でクリックしたら、いきなり「入会ありがとうございます」と5万円の請求画面が現れた。支払わなければならないか。

#### アドバイス

消費者がまちがって契約するトラブルを防ぐため、インターネット上では業者は契約条件を明示した再確認画面を用意する必要があります。このサイトはこの再確認画面による確認をしていないので、契約は成立しておらず、支払う必要はありません。

また、ワンクリックしただけであなたの個人情報(名前、電話番号、住所など)が相手業者に伝わってしまうことはありません。電話連絡をすると会話の中で情報を聞き出されてしまうこともあるので、連絡はせず、無視するようにしましょう。

### ② 屋根の無料点検(60歳代・男性)

昨日、自宅を訪問してきた業者に「近所で工事をしているのでお宅の屋根もついでに無料で点検します。」と言われ屋根を見てもらうと、「瓦がずれているので固定しないといけない。このままでは雨漏りする。」と言われ不安になり、「契約してもらえないまで帰らない」とも言われ契約してしまったが、金額も高く、よく考えると必要のない工事なので解約したい。

#### アドバイス

契約を急がされてもその場で契約せず、家族や知り合い等に相談することが大事です。もし契約をしてしまっても、契約して8日間以内であれば、無条件で契約を解除できます(クーリング・オフ)。8日間を過ぎたとしても、勧誘時にウソがあったり、契約書面に不備等があればクーリング・オフできる場合があります。

③ 給湯システム〔省エネ型電気給湯器〕の訪問販売(50歳代・女性)

訪問販売で「電力会社の子会社ですが、給湯機を換えると電気代が安くなりますよ。」「キャンペーン中につき安くします。」と言われ、給湯機を買い換えたが、説明があったほど電気代が安くならなかった。そもそもこの業者は電力会社とは何の関係もない会社で、子会社という説明はウソだった。解約したい。

アドバイス

不必要な物は、「いりません。」と断る勇気を持ちましょう。その場で断り切れず、契約をしてしまったとしても、契約して8日間以内であれば、クーリング・オフできます。8日間を過ぎたとしても、勧誘時にウソがあったり、契約書面に不備等があればクーリング・オフできる場合があります。

④ SF商法(催眠商法)(80歳代・男性)

自宅近くの会場で、高齢者を集め色々な商品を販売する業者が現れ、私の親やその友人が毎日通っています。しかし当人たちは、私たちの忠告にも耳を貸さず、70万円もする高額な健康器具を購入してしまいました。どうしたらいいのでしょうか？

アドバイス

目玉の商品を格安で販売し、雰囲気盛り上げた後に、高額な商品を購入させる手口をSF商法(催眠商法)といいます。

SF商法は、訪問販売の一種なので、購入(契約)して8日間はクーリング・オフできます。いったん会場に入ってしまうと、雰囲気に飲まれ契約してしまいがちです。「格安」「無料」と誘われても、出向かないようにしましょう。

⑤ もうけ話の訪問販売(60歳代・男性)

聞いたことのない証券会社(A社)から電話で「B社の社債を持っていないか。持っていれば、将来有望な会社であり高値で買う。」と言われた。

後日、突然B社から電話があり、「うちの社債を買わないか。あなたが買わないなら別の人に売る。」と言われたので、500万円で購入してしまった。後日、その社債を買い取ってもらうためにA社に電話したが、その電話は既に使われておらず、連絡がとれない。

アドバイス

うまいもうけ話には注意しましょう。電話勧誘や訪問販売で、知らない会社の未公開株や社債を勧められた時には特に注意が必要です。しくみが理解できない金融商品は買うべきではありません。

和歌山県消費生活センターでは、消費生活全般に関するトラブルについて、相談を行なっています。

相談は、早ければ早いほど、よりよい解決につながります。

一人で悩まないで、ぜひご連絡ください。

和歌山県消費生活センター

TEL 073-433-1551

〃

紀南支所

TEL 0739-24-0999